

Relatório da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa

2º semestre 2021/2022

1. Introdução

O presente Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante do IPAM-Lisboa diz respeito ao segundo semestre do ano letivo 2021/2022, cujo arranque coincidiu com a renovação deste órgão da instituição.

De acordo com os Estatutos do IPAM-Lisboa, o mandato do Provedor do Estudante é válido pelo prazo de um ano, findo o qual deve apresentar um relatório de atividades. A opção, no caso vertente, por um relatório semestral deve-se ao facto de as funções terem tido início a meio de um ano letivo e ao propósito de harmonizar a análise do período de atividade com o funcionamento por anos letivos que rege o universo académico.

Nos termos da Lei, o presente relatório salvaguarda a total confidencialidade dos casos apresentados à Provedoria do Estudante, protegendo a identidade ou qualquer elemento identificador dos envolvidos.

2. Caracterização geral dos casos

Durante o segundo semestre do ano letivo 2021/2022, a Provedoria do Estudante do IPAM-Lisboa recebeu cinco queixas, o que, face ao número de alunos da instituição, corresponde a uma taxa de reclamação de 0,52%. Procedentes de quatro estudantes do ciclo de estudos em Gestão de Marketing, em regime presencial, as queixas foram recebidas de forma paulatina: uma em cada um dos meses de fevereiro, maio e julho, a que se somaram duas no mês de agosto. Em 80% dos casos, o primeiro contacto com a Provedoria foi realizado por e-mail, ao passo que nos restantes 20% o formulário foi o meio de contacto escolhido. Ainda do ponto de vista da caracterização geral, importa registar que em 40% dos casos a participação da situação à Provedoria do estudante resultou da iniciativa de um familiar do estudante, noutros 40% do próprio estudante e em 20% de um funcionário da instituição.

3. Classificação dos casos

De acordo com o modelo de classificação e com a terminologia proposta pelo Observatório Nacional das Provedorias do Estudante do Ensino Superior, que categoriza os processos em cinco categorias (académico/administrativo, pedagógico, ação social, outros,

informações), duas das cinco ocorrências em questão enquadram-se no âmbito académico/administrativo, tendo que ver, mais especificamente, com o calendário de exames e com o pagamento de taxas de inscrição. Em ambos os casos, a análise do processo levou ao deferimento do pedido associado à queixa. Por seu turno, as restantes três participações enquadram-se no espectro Pedagógico: uma relacionada com a necessidade de esclarecimentos por parte do docente de uma unidade curricular, outra com a justificação de faltas para efeito de manutenção no regime de avaliação contínua e outra relacionada com um atraso na divulgação de um processo de creditação. Dos três, só o pedido associado ao segundo caso não foi objeto de deferimento.

De um modo geral, a ação da Provedoria passou pela análise das situações, pela prestação de esclarecimentos aos estudantes com base em informações regulamentares e em documentos contratuais emitidos pelo IPAM-Lisboa, assim como pela mediação com outros órgãos da instituição.

4. Interação da Provedoria do Estudante com o IPAM-Lisboa

De acordo com os estatutos do IPAM-Lisboa, o Provedor do Estudante integra a estrutura orgânica da instituição, enquanto cargo uninominal, devendo articular a sua atividade com a direção da Associação de Estudantes, com o Diretor e com o Conselho Pedagógico.

Além das reuniões regulares com a Direção do IPAM-Lisboa e com o Diretor-Geral da entidade instituidora, no segundo semestre do ano letivo 2021-2022, a Provedoria do Estudante teve oportunidade de reunir com os Coordenadores de Ciclos de Estudos, com a Presidente da Associação de Estudantes da instituição e com os Delegados de Turma. Participou ainda em todas as reuniões do Conselho Pedagógico decorridas nesse período, assim como na reunião do Conselho de Qualidade.

A abordagem das ocorrências geradas pelos estudantes requereu ainda interações com membros do Suporte Académico, dos Serviços Académicos e com Pessoal Técnico e Administrativo: a disponibilidade para atender às solicitações da Provedoria do Estudante foi, em todos os casos, muito evidente.

Ainda no exercício das suas funções, a Provedora do Estudante participou nas Cerimónias de Graduação dos alunos finalistas.

5. Representação da Provedoria do Estudante do IPAM-Lisboa a nível nacional e internacional

No que toca à representação da Provedoria do Estudante do IPAM-Lisboa, cumpre registar a participação na conferência anual da ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), que teve lugar entre 8 e 10 junho de 2023, na National Technical University of Athens (NTUA) em Atenas, Grécia, onde foi apresentada a comunicação “Ensuring inclusion in Higher Education and the Student Ombudsperson role – a comparative analysis”, em co-autoria com os Provedores do Estudante Elia Cambón Crespo (da Universidad Europea – España) e Jorge A. Ribeiro Pereira (da Universidade da Beira Interior).

6. Conclusões

A interação desenvolvida com a Instituição ao longo deste semestre leva-nos a atribuir o reduzido número de participações chegadas à Provedoria do Estudante ao esforço desenvolvido por toda a equipa do IPAM-Lisboa para garantir uma relação de proximidade com os estudantes, muito especificamente patente na orientação dos vários órgãos para a valorização da sua experiência na Instituição, bem como para a antecipação das suas necessidades.

Lisboa, 6 de janeiro de 2023



Sara Rodrigues de Sousa

ipam Marketing
Leads
Business
